

SAP 成功事例  
Professional Services (プロフェッショナルサービス)



**「SAP Solution Manager は、複数の子会社の分散システムを一元管理するための非常に強力的かつ効果的なアプリケーション管理プラットフォームです」**

LG CNS 社 先端技術ビジネスユニット SAP ソリューションコンサルティングチーム  
カスタマコンピテンスセンタマネージャ Jimmie Yang 氏

### ソリューション概要

#### サマリ

韓国のソウルに拠点を置く LG CNS 社は、5,800 人の従業員を擁し、2004 年度には 15 億ドルの収益をあげた IT サービスプロバイダである。LG CNS 社の親会社は世界中で事業を展開しており、LG CNS 社は多数の系列子会社と多種多様な業界の 1,400 社に及ぶグローバルクライアントの IT 要件に対応している。複数の SAP® ランドスケープを 1 つの場所から費用効果の高い方法で一元的に監視および管理するため、LG CNS 社では、SAP Solution Manager アプリケーション管理プラットフォームを使用している。

#### Web サイト

www.lgcns.com  
www.lgcns.co.kr

#### 最重要課題

- 複数の SAP インストールを監視および管理するためにはオンサイト訪問が不可欠
- 既存インストールへの単一ポインタリモートアクセスがない
- プロセスおよび手順が標準化されていない
- 有効な監視システムまたは計測システムの未配置
- システムタスク実行履歴の必要性と、技術資料、ナレッジ、経験を記録するリポジトリの必要性

#### プロジェクト目標

顧客の SAP ランドスケープの一元的な監視および管理の実現

#### ソリューションおよびサービス SAP Solution Manager

#### SAP ソリューションの選択理由

複数の SAP システムを一元的に監視する理想的なプラットフォーム

#### 導入ハイライト

迅速な展開：4 日間で導入と設定が可能

#### 導入メリット

- すべてのカスタマイズインストールに対するリモートアクセスおよびサポートを一元管理
- カスタマシステムをプロアクティブに監視
- 技術リスクに対する予防的計測
- カスタマシステムのパフォーマンスの改善
- 顧客満足度の増大

#### 導入パートナー

SAP グローバルサポート

#### 既存環境

- mySAP™ ERP ソリューション
- SAP NetWeaver® Business Intelligence コンポーネント
- SAP Strategic Enterprise Management
- SAP Advanced Planning & Optimization コンポーネント

#### データベース

Microsoft SQL 2000

#### ハードウェア

IBM x255

#### オペレーティングシステム

Microsoft Windows 2003

## LG CNS

**IT サービスプロバイダである LG CNS 社、SAP® Solution Manager の使用により、リモート顧客の SAP ランドスケープのプロアクティブな監視とサポートを実現**

LG CNS 社の先端技術ビジネスユニットで、SAP ソリューションコンサルティングチームのカスタマコンピテンスセンタマネージャを務める Jimmie Yang 氏は、「さまざまな顧客の複雑なランドスケープを最も効率的に、かつ費用効果の高い方法でサポートするにはどうすべきか、ということが当時我々の直面していた大きな課題でした」と語っています。韓国のソウルに拠点を置く IT サービスプロバイダの LG CNS 社にとって、この課題は考慮を要する難題でした。LG CNS 社は多数の系列子会社と多種多様な業界の 1,400 社に及ぶグローバルクライアントの IT 要件に対応しています。5,800 人の従業員数を擁し、2004 年度には 15 億ドルの収益をあげた LG CNS 社は、それ自体大企業と言えます。

親会社である LG グループは、先端技術の世界では大手の国際的企業であり、その製品ラインは、テレビ、オーディオ、ビデオ、電気製品、コンピュータ、モバイル/通信機器など、多岐にわたります。LG グループの約 24 億ドルの売上は、FORTUNE 誌グローバル 500 社の中ほどにランキングされています。

## 顧客の SAP® ソリューションの保守

SAP® ランドスケープは、LG グループに含まれる 18 の子会社、とりわけ、LG Chemical 社、LG Telecom 社、LG Siltron 社、LG MMA 社、GS Home Shopping 社、GS Caltex 社、LG Cable 社、LG Nikko 社での業務に浸透しています。これらの子会社をサポートするため、LG CNS 社では、ビジネスコンサルティング、SAP ソフトウェアコンサルティング、作業アウトソーシングを専門とするセンタを運営しています。Yang 氏は次のように説明しています。「当社が構築するのは、当社の顧客の SAP ソリューションを保守するために必要な環境です。そのプロセスにおいて、韓国各地に点在するグループ子会社の SAP システムを簡単に監視および管理することができる基礎を築きます。」

グループ子会社とクライアントが地理的に広い範囲でサポートを必要としていたため、LG CNS 社は統合管理と操作性の点で深刻な問題に直面しました。それほど厳しくない環境であっても、システム設定上の問題は頻繁に発生するものであり、円滑な操作を確保するためには非常に多くの複雑な調整を伴います。システム管理者は幅広い範囲の技術に精通している必要があり、また、保守担当者には相当のスキルとコンピテンスが必要とされます。LG CNS 社の場合、標準化された管理メソッドとツールが十分でなかったため、さらに厳しい状況でした。

## 単一ポイントアクセス

特に LG CNS 社のケースでは、同社が保守サービスを提供しているすべての顧客システムへの単一ポイントアクセスが必要でした。さらに、各顧客サイトからは、システムパフォーマンスの保証を求める声があがっていました。このためには、サーバリソースをロードしているそれぞれのプログラムを識別し、改善のための戦略を決定して、サーバパフォーマンスの履歴を管理する方法を開発しなければなりませんでした。

このような厳しい要件を満たすため、LG CNS 社は SAP グローバルサポート組織に、SAP Operations Competence Empowering サービスを依頼しました。

## 低コスト、高顧客満足度

「エンドユーザーに高品質のプロフェッショナルサービスを低運用コストで提供するために我々がしなければならないことは、標準手法の知識を有する優秀な従業員で構成された統合サポート組織を編成することです。SAP Operations Competence Empowering サービスの導入により、当社はこの目標を達成することができたと確信しました」と Yang 氏は語っています。

サービスの一環として、新しいサポート組織を編成するための包括的な計画が遂行され、その一方でサポート組織のメンバはここに至るまでに研修を受けます。最終的に、低コストかつ顧客満足度の高い方法で SAP ソリューションを運営および支援するサポート組織が誕生しました。

**「SAP Solution Manager は、高レベルのシステムパフォーマンスと可用性を最低限の労力で保守するために当社が必要としている機能を提供してくれます」**

LG CNS 社 先端技術ビジネスユニット SAP ソリューション  
コンサルティングチーム カスタムコンピテンセンタマネージャ  
Jimmie Yang 氏

LG CNS 社の場合、SAP グローバルサポートが同社の改善に向けた取り組みと推奨戦略を提案しました。LG CNS 社による SAP Solution Manager アプリケーション管理プラットフォームの導入は、SAP が強く推奨した戦略の 1 つです。

## リスクの最少化、トータルコストオブオーナーシップの削減

SAP Solution Manager は集中アプリケーション管理プラットフォームであり、SAP ソリューションの導入、サポート、運用、および管理に必要なツール、統合コンテンツ、SAP ソフトウェアへのゲートウェイが提供されています。これを使用すると、リスクを最小限に抑えられるだけでなく、トータルコストオブオーナーシップも削減することができます。SAP Solution Manager は、ソリューションランドスケープ内で運用され、分散システムの技術サポートを容易化します。

SAP Solution Manager の最も魅力的な特徴の 1 つは、そのコストです。SAP Solution Manager 自体は、標準の保守契約に含まれるため、製品に対して新たにコストがかかりません。

## 集中ソリューション監視

LG CNS 社のケースでは、SAP Solution Manager の導入によって、同社が本当に必要としているプラットフォーム、つまり、システム、ビジネスプロセス、そしてインタフェースの一元的なリアルタイム監視を行うプラットフォームが実現しました。サービスレベルレポートおよび SAP EarlyWatch® Alert サービスにより、監視中の各 SAP ソリューションの状態が LS CNS 社に通知されます。プロアクティブな監視を行うことで、LG CNS 社は、潜在的に存在する危機的な状況を回避することができるうえ、自動通知機能によって問題を迅速に対処することができるようになりました。

Yang 氏は次のようにコメントしています。「SAP Solution Managerのおかげで、当社は目標の達成を実現しました。特に、顧客システムの管理とユーザ満足度の点では、十分な成果を挙げることができました。SAP Solution Manager は、高レベルのシステムパフォーマンスと可用性を最低限の労力で保守するために当社が必要としている機能を提供してくれます。」

その昔、LG CNS 社の技術者は、顧客の SAP ランドスケープの状態を把握するために、各顧客の所在地まで出向かなければなりませんでした。SAP Solution Manager を使用することにより、現在では、すべての顧客の SAP システムを 1 つの場所で一元的に監視および管理できるようになりました。技術者がサービスレベルレポートやアラートの受信を一元管理するため、顧客サイトに出向く機会は最低限に抑えられています。

Yang 氏は次のように語っています。「SAP Solution Manager の導入により、当社は、システムパフォーマンスに関する作業の容易化だけでなく、標準化された作業手順の設定も実現することができました。同様に、日々のシステム保守タスクも SAP Solution Manager を通じて監視することもできるようになりました。我々は、当社の顧客に対して、顧客システムの円滑な運用を維持するために行った作業のほか、現在のシステム状態、弱点または潜在的なリスクと思われる場所をレポートすることができます。」

## 透過的な全体概要

SAP Solution Manager は、現在の各ソリューションランドスケープの透過的な全体概要を提供するだけでなく、システムパフォーマンスの履歴、ならびに定期的な保守作業の結果も提供します。

「SAP Solution Manager が特定したアイテムを監視し、さらに事前定義のタスクを実行することによって、当社の顧客のすべてのシステムを管理および制御することができるようになりました。また、潜在的なクリティカルリスクも大幅に削減されました。SAP Solution Manager による積極的な監視を行ったことで、今では事象の分析や潜在的なリスクの識別も可能です。SAP Solution Managerのおかげでシステムパフォーマンスは改善され、その結果、顧客満足度も増大しました。」と Yang 氏は説明します。

**「SAP Solution Manager の導入により、当社は、システムパフォーマンスに関する作業の容易化だけでなく、標準化された作業手順の設定も実現することができました」**

LG CNS 社 先端技術ビジネスユニット SAP ソリューション  
コンサルティングチーム カスタマコンピテンセンスタマネージャ  
Jimmie Yang 氏

SAP Solution Manager は、顧客システムのプロアクティブかつ費用効果の高い方法での管理を可能にすることで、LG CNS 社にその価値を証明してきました。LG CNS 社は、現在、より良いサービスの低コストでの提供を実現する拡張された機能を活用すべく、次バージョンの SAP Solution Manager にアップグレード中です。

[www.sap.com/japan/](http://www.sap.com/japan/)

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™ 

**SAP ジャパン株式会社**

本社 〒 100-0004 東京都千代田区大手町 1-7-2 東京サンケイビル TEL 03-3273-3333 (代表)  
<http://www.sap.com/japan/>

50080890J (K106/01)

© 2005 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, および本文書に記載されたその他の SAP 製品、サービス、ならびにそれぞれのロゴは、ドイツおよび世界各国における SAP AG の商標または登録商標です。本書に記載されたデータは情報を提供することのみを目的としています。各国の製品仕様は変更される可能性があります。本書は環境に配慮した用紙を使用しています。これらの資料は予告なしに変更されることがあります。これらの資料は SAP AG およびその関連会社 ("SAP グループ") が情報提供のためにのみ提供するもので、いかなる種類の表明および保証を伴うものではなく、SAP グループは資料に関する過失の責任を負うものではありません。SAP グループの製品およびサービスに関する唯一の保証は、当該製品およびサービスに添付している明示的保証書がある場合に、これに記載されたものに限られます。本資料のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。